

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Peran teknologi informasi dalam suatu perusahaan telah mengalami perubahan secara signifikan. Teknologi informasi tidak hanya diterapkan sebagai perangkat pembantu kegiatan bertransaksi tetapi sudah merupakan bagian strategi dari organisasi untuk mencapai tujuannya. Saat ini, penerapan teknologi informasi sudah banyak digunakan pada bidang bisnis guna mempermudah mereka dalam melakukan aktifitas bisnis, sehingga perusahaan dapat memperoleh keunggulan kompetitif dibandingkan perusahaan sejenis lainnya.

Salah satu contoh perkembangan teknologi informasi yaitu sistem pemesanan secara online, sebuah sistem yang dapat diakses dimana pun dan kapanpun. UD. Mitra Mandiri merupakan salah satu perusahaan yang terletak di kota kudos. Perusahaan ini telah bekerjasama dengan perusahaan swasta seperti PT. Polytron. UD. Mitra Mandiri merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang jasa pemesanan pembuatan barang. Saat ini pada UD. Mitra Mandiri dalam sistem pemesanannya masih menggunakan cara-cara tradisional dan hanya memanfaatkan program bantu microsoft office untuk pendataan transaksi. Hal ini tentu kurang efektif dan menimbulkan banyak permasalahan akan data-data. Seperti dalam melakukan proses pemesanan barang karena siapapun yang ingin memesan barang harus datang langsung ke UD. Mitra Mandiri. Selain itu bukti pembayaran masih menggunakan banyak kertas atau buku untuk membuat laporan pembayaran, sehingga jika ingin melakukan rekap data pengelola kesulitan karena ada banyak kertas yang akan dikumpulkan dan juga tidak terorganisir penyimpanan data pemesanan barang dengan baik dan benar sehingga memungkinkan data-data tersebut akan hilang. Oleh karena itu, perlu adanya sebuah sistem informasi untuk menunjang pihak manajemen UD. Mitra Mandiri memudahkan pelanggan khususnya masalah pemesanan barang, pengelolaan data-data serta pembuatan laporan. Untuk itu penulis ingin mencoba merancang

Sistem Informasi berbasis web yang berfungsi untuk membantu dalam meningkatkan keefektifitasan proses pemesanan dan pengolahan data pada UD. Mitra Mandiri. Sistem ini diharapkan dapat menggantikan cara pemesanan konvensional seperti pertemuan langsung ke lokasi, janji melalui telepon, penulisan janji pada kertas, dan permasalahan lain sebagainya.

Dengan dibuatnya Sistem Informasi berbasis web ini diharapkan dapat memberikan kemudahan menangani masalah pemesanan dan pengelolaan data di UD. Mitra Mandiri. Sehingga pengaturan dapat dilakukan secara terpusat dan mempermudah pengelola melakukan pendataan. Disamping itu, pelanggan akan merasa dimudahkan dalam menggunakan pelayanan tersebut. Berdasarkan permasalahan yang telah diuraikan, maka penulis tertarik melakukan penelitian di UD. Mitra Mandiri dengan judul “SISTEM CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT PADA UD. MITRA MANDIRI BERBASIS WEBSITE”.

### **1.2. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah yang sesuai dengan latar belakang adalah bagaimana membangun sebuah sistem informasi pemesanan barang berbasis website yang dapat digunakan untuk membantu kinerja dan pelayanan di UD. Mitra Mandiri dalam mengelola data transaksi pemesanan dan pelaporan.

### **1.3. Batasan Masalah**

Penelitian ini perlu adanya batasan masalah agar lebih terarah dan tidak keluar dari topik yang diteliti. Permasalahan dibatasi pada beberapa hal antara lain;

1. Merancang sistem yang dapat dengan mudah di akses untuk melihat data barang yang dipesan, data produksi, data pengiriman dan cetak laporan.
2. Analisa dan Perancangan Sistem Customer Relationship Management pada UD. Mitra Mandiri Berbasis Website dirancang menggunakan *Unified Modelling Language* (UML), database MYSQL dan bahasa pemrograman *Hypertext Preprocessor* (PHP).

#### **1.4. Tujuan Skripsi**

Tujuan dari merancang aplikasi ini yaitu untuk menghasilkan Sistem *Customer Relationship Management* pada UD. Mitra Mandiri Berbasis Website. Dengan harapan mampu untuk memberikan kemudahan pada UD. Mitra Mandiri dalam pengelolaan data produksi dan pemesanan produk.

#### **1.5. Manfaat Skripsi**

Adapun manfaat yang diharapkan dalam penelitian ini yaitu ;

- a. Bagi Penulis
  1. Mempunyai pengalaman dalam melakukan penelitian
  2. Mempraktikkan dan menerapkan ilmu pengetahuan serta mengaplikasikan kedalam kehidupan nyata sesuai dengan apa yang diperoleh dalam perkuliahan.
- b. Bagi Instansi

Membantu UD. Mitra Mandiri dalam melakukan pengelolaan data-data transaksi dan laporan yang akan dilaporkan kepada atasan perusahaan.

#### **1.6. Metode Penelitian**

Untuk mendapatkan datayang benar-benar akurat maka penulis mengumpulkan sumber data dengan cara :

##### **1.6.1. Metode Pengumpulan Data**

###### **a. Sumber Data Primer**

Data yang diperoleh secara langsung dari obyek penelitian baik melalui pengamatan, pencatatan terhadap obyek penelitian. Meliputi :

1. Observasi

Pengumpulan data melalui pengamatan dan pencatatan terhadap peristiwa yang terjadi secara langsung.
2. Wawancara

Pengumpulan data melalui tatap muka dan tanya jawab langsung dengan sumber data atau pihak-pihak yang berkepentingan yang berhubungan dengan penelitian.

## **b. Sumber Data Sekunder**

Data yang diambil secara tidak langsung dari objek penelitian. Data ini diperoleh dari buku- buku, dan literatur- literatur. Meliputi :

### **1. Studi Kepustakaan**

Pengumpulan data dari buku-buku atau literatur yang sesuai dengan tema permasalahan, misalnya buku atau literatur tentang pemesanan dan produksi.

### **2. Studi Dokumentasi**

Pengumpulan data dari literatur-literatur dan dokumentasi dari internet, dan sumber informasi lain, misalnya alamat url dari jurnal yang ada di internet, definisi analisis kebutuhan berdasarkan penelitian.

## **1.6.2. Metode Pengembangan Sistem**

Dalam pengembangan sistem ini menggunakan Model SDLC (System Development Life Cycle) air terjun (*waterfall*). Model SDLC air terjun (*waterfall*) sering juga disebut sekuensial linier (*sequential linear*) atau alur hidup klasik (*classic life cycle*). Model air terjun menyediakan pendekatan alur hidup perangkat lunak secara sekuensial atau terurut dimulai dari analisa, desain, pengodean, pengujian, dan tahap pendukung (*support*).

### **a. Analisis kebutuhan perangkat lunak**

Proses pengumpulan kebutuhan dilakukan secara intensif untuk menspesifikasikan kebutuhan perangkat lunak agar dapat dipahami perangkat lunak seperti apa yang dibutuhkan oleh user. Spesifikasi kebutuhan perangkat lunak pada tahap ini perlu untuk didokumentasikan.

### **b. Desain**

Desain perangkat lunak adalah proses multistep yang fokus pada desain pembuatan program perangkat lunak termasuk struktur data, arsitektur perangkat lunak, representasi antarmuka, dan prosedur pengodean. Tahap ini mentranslasi kebutuhan perangkat lunak dari tahap analisis kebutuhan ke representasi desain agar dapat diimplementasikan menjadi program pada



tahap selanjutnya. Desain perangkat lunak yang dihasilkan pada tahap ini juga perlu didokumentasikan.

c. Pembuatan kode program

Desain harus ditranslasikan kedalam program perangkat lunak. Hasil dari tahap ini adalah program komputer sesuai dengan desain yang telah dibuat pada tahap desain.

d. Pengujian

Pengujian fokus pada perangkat lunak secara dari segi logik dan fungsional dan memastikan bahwa semua bagian sudah diuji. Hal ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan (*error*) dan memastikan keluaran yang dihasilkan sesuai dengan yang diinginkan.

e. Pendukung (*support*) atau pemeliharaan (*maintenance*)

Tidak menutup kemungkinan sebuah perangkat lunak mengalami perubahan kita sudah dikirim ke *user*. Perubahan bisa terjadi karena adanya kesalahan yang muncul dan tidak terdeteksi saat pengujian atau perangkat lunak harus beradaptasi dengan lingkungan baru. Tahap pendukung atau pemeliharaan dapat mengulangi proses pengembangan mulai dari analisis spesifikasi untuk perubahan perangkat lunak yang sudah ada, tapi tidak untuk membuat perangkat lunak baru. Namun dikarenakan waktu yang diperlukan untuk pelaksanaan pemeliharaan secara *continue* dan terbatasnya waktu untuk menyelesaikan skripsi sehingga bisa di ikutsertakan dalam sidang skripsi, maka proses ini tidak di ikutsertakan.

### 1.6.3. Metode Perancangan Sistem

Pada tahap ini, perancangan sistem menggunakan *Unifed Modelling Language* (UML). Pemodelan ini meliputi :

a. *Use Case Diagram*

*Use case diagram* menggambarkan apa yang akan dilakukan oleh sistem yang akan dibangun dan siapa yang berinteraksi dengan sistem.

b. *Class Diagram*

*Class diagram* menunjukkan hubungan antar kelas dalam sistem yang sedang dibangun dan bagaimana mereka saling berkolaborasi untuk mencapai suatu tujuan.

c. *Sequence Diagram*

*Sequence diagram* menjelaskan secara detail urutan proses yang dilakukan dalam sistem untuk mencapai tujuan dari *use case*, interaksi yang terjadi antar obyek, operasi apa saja yang terlibat, urutan antar operasi, dan informasi yang diperlukan oleh masing-masing operasi.

d. *Activity Diagram*

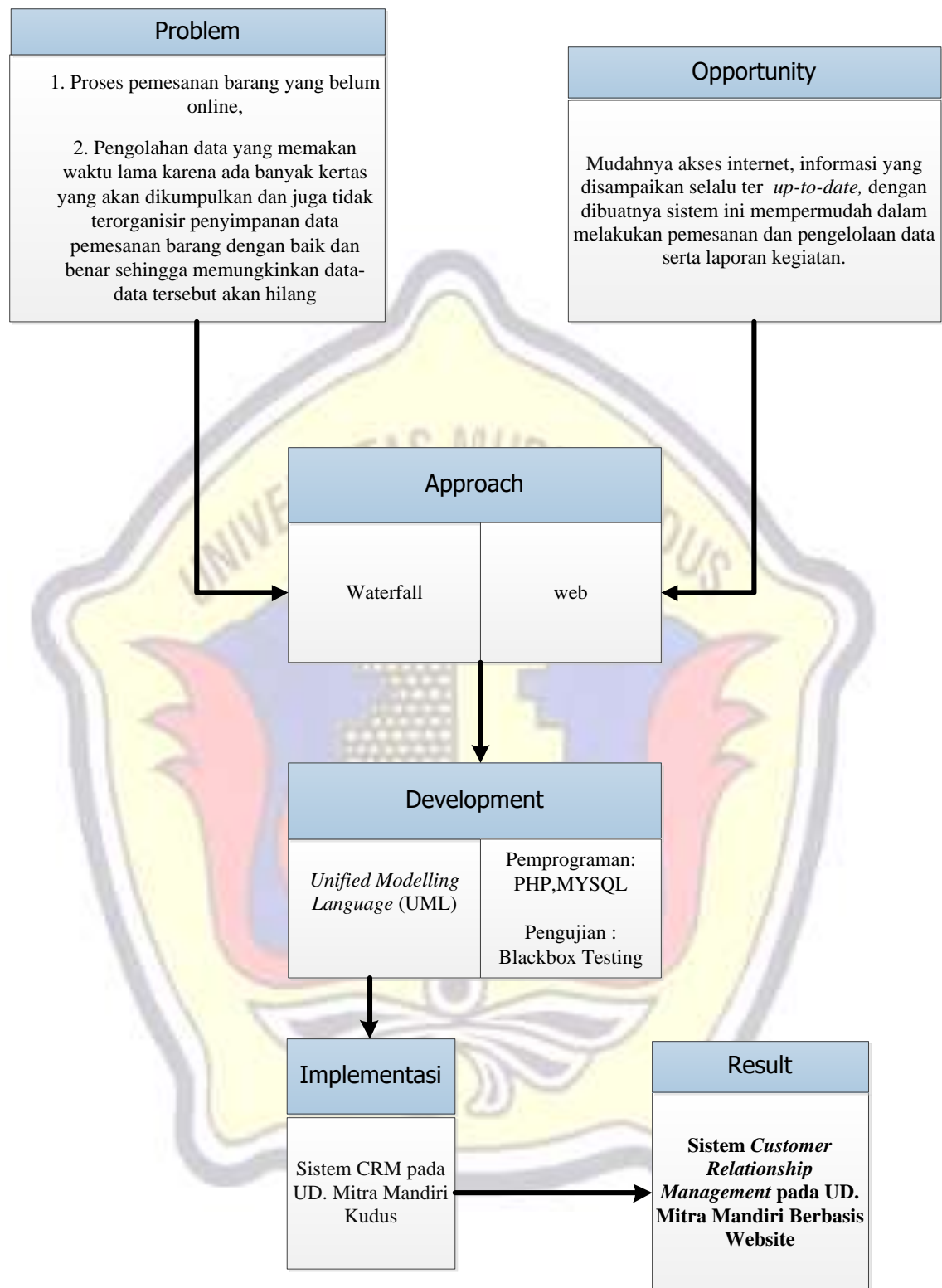
*Activity diagram* menggambarkan berbagai alur aktivitas dalam sistem yang sedang dirancang, bagaimana masing-masing alur berawal, *decision* yang mungkin terjadi, dan bagaimana mereka berakhir. *Activity diagram* juga dapat menggambarkan proses paralel yang mungkin terjadi pada beberapa eksekusi.

e. *Statechart Diagram*

*Statechart diagram* menggambarkan transisi dan perubahan keadaan (dari satu *state* ke *state* lainnya) suatu obyek pada sistem sebagai akibat dari stimuli yang diterima. Pada umumnya *statechart diagram* menggambarkan kelas tertentu (satu kelas dapat memiliki lebih dari satu *statechart diagram*).

### 1.7. Kerangka Pemikiran

Berikut penjelasan kerangka penelitian Sistem *Customer Relationship Management* pada UD. Mitra Mandiri Berbasis Website sebagai berikut:



Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran